

## 除雪・排雪サービスの契約トラブルにご注意ください！

札幌市消費者センターには、除雪・排雪サービスに関する相談が例年寄せられています。特に令和3年度は大雪の影響もあり「契約どおりの除雪・排雪がされない」「除雪・排雪に来なかった分の料金が返金されない」「連絡すら取れない」といった相談が多く、令和4年度も引き続き例年を大きく上回る件数の相談が寄せられました。

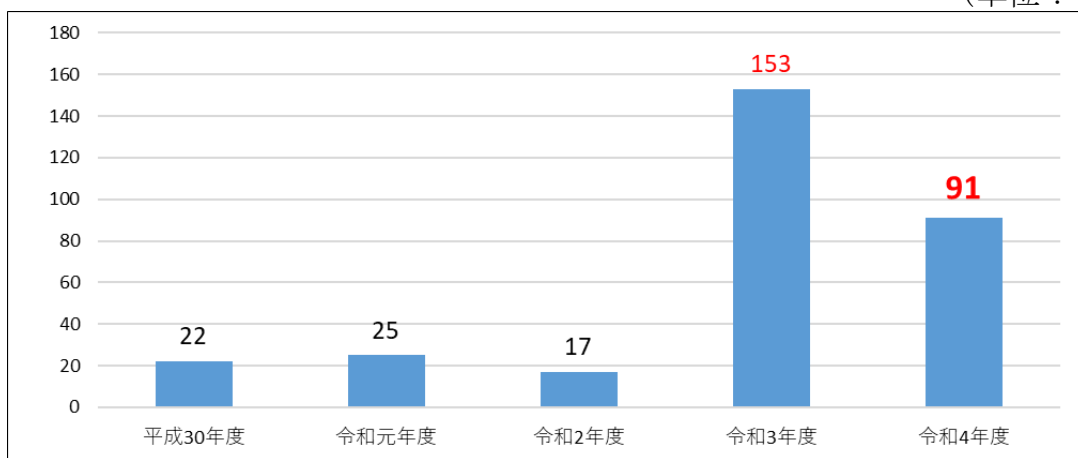
除雪・排雪サービスの契約トラブルに遭わないためには、契約内容を事前によく確認の上契約し書面として残すことが大切です。万が一、契約トラブルが発生した場合には、消費者ホットライン又は札幌市消費者センターにご相談ください。

記

### 1 除雪・排雪サービスの相談件数

令和3年度は大雪の影響で相談件数が急増しました。令和4年4月以降も引き続き相談が入り続けたため、結果的に令和4年度も過去数年間に比べて相談件数が多くなっています。

(単位：件)



### 2 相談事例

- (1) 冬期間の除排雪サービスを代金前払いで契約。所定の作業回数に満たなかった場合、その分は返金ということになっているが、来なかった分の料金が返金されず、事業者は何度電話してもつながらない。
- (2) 排雪業者と代金前払いで契約。春に雪が融けた後、外壁に損傷を発見。排雪作業時のものと考えられるが、事業者側が責任を認めず修理してもらえない。

裏面あり

### 3 消費者へのアドバイス

#### (1) 契約内容の確認

契約する場合は、すぐにお金を支払ったり契約書にサインしたりせず、具体的な作業内容などについてよく説明を聞き、しっかりと確認しましょう。

特に以下の点をご確認ください。

- ① 除雪・排雪の実施範囲や回数などの具体的な作業内容
- ② 契約どおりの除雪・排雪がされない場合の料金の返金等の対応
- ③ 除雪・排雪時に自宅や自家用車、近隣住宅等が破損した場合の対応
- ④ 事業者の連絡先

#### (2) 契約トラブルに備えて

特に以下の点にご注意ください。

- ① 作業料金の前払い契約については慎重に検討する。
- ② 契約書や領収書を保管する。
- ③ 実際に除雪・排雪作業に来た日付を記録する。

#### (3) ご相談先

実際にトラブルに遭った場合や契約で不安に思うことがあれば、下記の消費者ホットラインや消費者センターにご相談ください。

- 消費者ホットライン TEL 1 8 8 (※局番は不要です。)
- 札幌市消費者センター消費生活相談室 TEL 7 2 8 - 2 1 2 1  
(札幌市北区北 8 条西 3 丁目 札幌エルプラザ 2 階)  
※電話相談は土日・祝祭日・年末年始を除く午前 9 時から午後 7 時まで

札幌市消費者センター（消費生活課）の公式 X（旧 Twitter）では、除排雪に限らず様々な消費者トラブルについての注意喚起を行っています。



X (旧 Twitter)



問い合わせ先  
市民文化局市民生活部消費生活課 原、本村  
電話：011-728-2111  
メール：sapporoshohi@city.sapporo.jp